

KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER SÜRECİ ÜZERİNE NİTEL ÇALIŞMA: HALKLA İLİŞKİLER SÜRECİNİN ÖNEMİ

Harun SELÇUK¹

Akın AY²

ÖZET

Kişiler arası iletişimde çift yönlü etkileşim önemlidir. Çift yönlü etkileşimde ise halkla ilişkiler süreci, halk ile yönetenler arasında gerçekleşmektedir. Kamu yönetiminde yöneticiler halkla ilişkiler yönetimlerini doğru şekilde gerçekleştirirler ise kamunun vizyonunu etkin şekilde geleceğe taşıyabilirler. Kamu yönetiminde yer alan yöneticiler sosyal ağların genişlemesi ile birlikte halkla ilişkiler çalışmalarının önemini daha iyi kavramaktadırlar. Halk kamuda şeffaflığı daha etkin şekilde görmek istemesinden dolayı bu alanda yöneticiler duyurularını halkla ilişkiler birimlerinden yapmaktadır. Hızla globalleşen dünyada bilgi teknolojilerinin iletişim kolaylığı ve sosyal bilinçlendirme yapmasıyla kamu kurumlarında hukuksal alanda bazı güçlüklerin donatılması sorun çözümünde ve halkın istek ve arzularının karşılanmasında yeterli olmadığı görülmektedir. Paydaşlar ile kurulan etkileşimlerin nasıl olması gerektiği kamuoyunda halkla ilişkilerin ne ölçüde gerçekleştiği bu çalışma kapsamında değerlendirilecektir. Halkla ilişkilerin kamuoyunda nasıl algılandığı asimetrik iletişim kapsamında nasıl yönlendirildiği de bu çalışma kapsamında değerlendirilecektir. Ayrıca kamuoyunda halkla ilişkilerin hangi iletişim modellerinin kullandığı da bu çalışma da ele alınacaktır. Bu çalışma kapsamında derinlemesine literatür taraması yapılarak, halkla ilişkilerin kamu diplomasisinde uygulanış modeli ortaya konulmaya çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kamuoyu, İletişim Modeli, Kamu Yönetimi, Halkla İlişkiler

ABSTRACT

Two-way interaction is important in interpersonal communication. In two-way interaction, the public relations process takes place between the public and the rulers. If the managers in public administration perform their public relations management correctly, they can effectively carry the vision of the public to the future. Managers in public administration understand the

¹ Öğr. Gör., Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, hselcuk@agri.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-5826-0612>.

² Öğr. Gör., Amasya Üniversitesi Merzifon Meslek Yüksekokulu, Gazetecilik ve Haberleşme Bölümü, akın.ay@amasya.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-5936-2722>

importance of public relations studies better with the expansion of social networks. Since the public wants to see transparency in the public more effectively, the administrators in this field make their announcements from the public relations units. In the rapidly globalizing world, it is seen that equipping some legal difficulties in public institutions with the ease of communication and social awareness of information technologies is not sufficient in solving problems and meeting the wishes and desires of the people. How the interactions with the stakeholders should be and to what extent the public relations are realized will be evaluated within the scope of this study. How public relations is perceived by the public and how it is directed within the scope of asymmetric communication will also be evaluated within the scope of this study. In addition, which communication models are used by public relations will also be discussed in this study. Within the scope of this study, an in-depth literature review will be made and the model of implementation of public relations in public diplomacy will be tried to be revealed.

Keywords: Public Opinion, Communication Model, Public Administration, Public Relations

1. GİRİŞ

Halkla ilişkiler bir yönetim sistemi olarak bilinmektedir. Kuruluşlar arasında oluşan bir yönetim işlevi olarak da tanımlanmaktadır (Lanre vd; 2019:1). Yeni iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte kamu kuruluşları da halkla ilişkiler çalışmalarına önem vermeye başlamışlardır. Özellikle internetin gelişmesi kamu kurumlarının faaliyetlerini daha da artırmaya başlamıştır. Halkla ilişkiler çalışmalarında kamu-grup çalışmalarına önem vererek faaliyet alanlarını genişletmişlerdir. Talep ve şikâyetlerin ne şekilde gerçekleşeceği kamunun halkla ilişkiler yönetimi faaliyetlerinin nasıl olacağı yeni medya ile de değişim ve dönüşüme uğramıştır. Kamu yönetiminde halkla ilişkiler aracılığı ile yapılan etkinlikler de önemli yer tutmaktadır. Halkla ilişkiler etkinliği, bir kurumun hedef kitlesini ikna etmek için kendi lehinden kamuoyu oluşturmak için mesajların iletişim bazlı kodlanması anlamına gelmektedir (Gültekin, 2006:10). Literatürde halkla ilişkilerin çeşitli tanımları bulunmaktadır. Çeşitli tanımlamalardan yola çıkarak halkla ilişkilerin ortak tanımlamaları şu şekilde sıralanmaktadır (Warnaby ve Moss, 1997:8).

- Halkla ilişkiler iletişim sürecinin iki yönlü doğasının vurgulandığı bir iletişim fonksiyonudur.
- Halkla ilişkiler kurum ve kamular arasında karşılıklı anlayış sürdürülmesidir
- Halkla ilişkiler kurumlar ve hedef kitlesi için eğitim sonuçlarını alan bilgi toplama fonksiyonudur.
- Halkla ilişkiler kurumların kesin ve net olarak ortaya koymalarına yardımcı olabilmektedir.

Halkla ilişkiler terimi bu süreçlerde farklı tanımlamalardan geçerek şimdiki halini almıştır.1980'li yıllarda halkla ilişkiler ismi kurumsal iletişim pazarlama gibi isimlerle anılmıştır. Halkla ilişkiler çeşitli alanlarda uygulamaya yönelik olarak çalışmalara başlamıştır. Bu uygulamaları şu şekilde sıralayabiliriz (Kalender, 2011:30-31).

- Medya ilişkileri
- Finansal ilişkiler
- Kamusal ilişkiler
- Lobicilik
- İtibar yönetimi

Kuruluşlar halkla ilişkilerin önemini sağlayarak içe ve dışa dönük faydalar sağlayacaktır. Halkla ilişkiler politikalarını belirlerken kim değer yargılarını göz önünde tutmaları gerekmektedir. Kuruluşlar açısından halkla ilişkilerin faydalarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Erçiş,2010:202).

- Özel girişimlere katkı
- Örgütü korumak
- Finans bakımından Güçlenme
- Saygınlık kazanma.

Kamu kuruluşlarında halkla ilişkiler tarihsel bir süreç içerisinde uyumlu şekilde yaşadığı görülmüştür. Halkla ilişkilerin bu kadar önemli olması özel – kamu sektörü ayrımı olmaksızın halkla ilişkilerin her dönem var olmasından kaynaklanmaktadır (Mert, 2016: 140). Bu paralellik devlet ile halkla ilişkileri yakınlaştırmış ve birbirini bir arada tutmaya yöneltmiştir. Kamuoyunu bilgilendirmek ve onların ihtiyaçlarına doğrudan cevap verebilmek için kamu yönetimi birimi gereksinimi oluşmuştur (Aydın ve Taş, 2013: 103). Çift yönlü iletişimin gelişmesi ile birlikte kamuda etkinliğin daha iyi sağlanabilmesi için halkla ilişkilere çalışmalarına önem verilmiştir (Lee, 1998: 514). Halkla ilişkiler faaliyetleri kamunun bu alana önem vermesinden sonra değişim ve dönüşüme uğramaya başlamıştır. Kamu sektörü adına halkla ilişkiler alanında gelişen bu değişik kamu–halkı bir arada tutmuştur. Yeni medyanın gelişimi halkla ilişkilerin fonksiyonunu da değiştirmiştir. Kullanıcılar artık halkla ilişkiler faaliyetleri sosyal ağlardan öğrenmeye başlamışlardır. Sosyal medyanın bu denli büyümesi ile kamu kuruluşları halkla ilişkiler faaliyetlerinin alt yapılarına önem vermiştir. Önem verilen bu faaliyet alanları kamusal faaliyetlerin duyurulması için halkla ilişkilere yönelmeye sevk etmiştir. Halkla ilişkiler, sosyal ağların gelişmesi ve bu ağların önemli derecede kullanılması ile birlikte “ilişkiler ağı” dönüşüme uğramıştır. Gilbert, halkla ilişkiler faaliyet alanını “siyaset” sarmalında değerlendirmeye almıştır. Bürokratların seçmene kendilerini kabul ettirebilmeleri için girdikleri yarış kamu halkla ilişkiler faaliyet alanına çekmiştir. Kamu idaresi, haberlerini kamuya aktarmak için bu faaliyet alanlarını kullanmaya başlamıştır. Kamu idaresi, yönetim ile halk etkileşimini bu şekilde sağlamaya çalışmıştır (Gilbert, 1973:5). Pohl (1995)’e göre halkla ilişkiler; kuruluşlar ve çeşitli kurumlar arasındaki ilişkileri sürdürür ve tanımlar ve örgütün başarısını veya başarısızlığını belirler.

Bu çalışmanın temel amacı, kamu yönetiminde halkla ilişkiler sorunsalı pratiklerinin neler olduğu ve bu kapsamda kamuda halkla ilişkilerin nasıl olması gerektiği gibi sorulara cevap aranmaya çalışılmıştır. Çalışma, literatür taraması yapılarak kamuda halkla ilişkilerin işleyişi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ayrıca kurumların imajlarını nasıl yenilemesi gerektiği de tartışılacak olup, halkla ilişkilerin önemi kurumlar açısından değerlendirilecektir.

2. KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ORTAYA ÇIKIŞ SEBEPLERİ VE ÇIKAN SORUNLAR

Kamu yönetiminde halkla ilişkiler, devlet ile yönetimin gelişimi ile paralel şekilde gelişmiştir. İnsanların bir arada toplu halde yaşamaya başlamasıyla ortaya çıkan devlet, vereceği hizmetlerle halkın genel ihtiyaçlarını karşılamak üzere kamu yönetimi oluşumunu geliştirmiştir. Devlet, 20. yüzyılda refah devlet düşüncesine yönelerek, halkın bilinç düzeyinin artması, kamuoyunun değerinin yükselmesi, haklın desteğini alamayan bir yönetimin ya da kararın başarılı olamayacağına anlaşılmasıyla, halkla ilişkileri zorunluluk haline getirmiştir (Uygun, 2018).

Kamu yönetimi adı altında halk ile ilişki içine giren, genelde kamu kurumlarıdır. Bu sebeple kamu yönetimi ile halkla ilişkilerin aynı anda geliştiği söylenebilmektedir. Halka hizmet etmek için ortaya çıkan yönetimin halkla herhangi bir durumda olumlu veya olumsuz bazı ilişkiler geliştirmesine ihtiyacı olacaktır. Halkla ilişkilerin önemi 19. yüzyılın sonlarına doğru değer kazanmıştır. Günümüzde artık halkla ilişkilerin önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Geline nokta yönetimler halkı oluşturan bireylerin ya da halkın görüşlerini alarak halkla ilişkiler politikalarını oluşturmaya çalışmaktadır (Aydın & Taş, 2016).

Halkla ilişkiler; kamu yönetiminde, halk ve yönetim ilişkisini iyileştirmeye dair, esas temelinde iletişimin yer aldığı bir etkileşimdir. Halkla ilişkiler tanıtma ve tanıma olmak üzere iki süreçten meydana gelen çift taraflı bir iletişim aktivitesidir. Tanıtma, yönetilenlerin aydınlatılması, yönetime dair kararların sunulması için halka bilgi vermek demektir. Tanıma ise, karar alırken bilgi eksikliğini giderme amacıyla halkı benimseme, değişen koşullarla halkın arzularını öğrenme dönemini içeren faaliyetlerdir. Kamuoyu araştırmaları, halkla yüz yüze iletişim kurma, temsilcilere danışma, basını izleme gibi türlü prosedürlerle tanıtma faaliyeti gerçekleştirilmektedir (Şen, 2012).

Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Önemi ve Amaçları

Kamu yönetiminde halkla ilişkiler oldukça önemlidir fakat günümüzde kamu kurum ve kuruluşları yeterli değeri vermemektedir. Halkla ilişkilerin asıl hedefi kurumların, halkla arasında anlamayı ve anlaşmayı sağlayıp sürdürmesidir. Günümüzde bu amacı doğrudan gerçekleştirmek zor olmaktadır. Bu yüzden kitle iletişim araçlarından faydalanarak bu amacın verimli ve etkin bir şekilde gerçekleşmesi kamu yönetimi için oldukça önemlidir. Kamu yönetimine halkla ilişkiler konusu aslında birçok yönden önemlidir. Halkla ilişkiler, kamu hizmeti gören kurum ve kuruluşlar açısından şu önemleri arz etmektedir:

- Halkın iş birliğini ve desteğini sağlayarak olumlu ve saygın ilişkiler geliştirebilmek,
- Yönetim kararlarında halkın istek ve beklentilerini öğrenebilmek,
- Halkı belirli konu ya da sorunlar hakkında bilgilendirmek,
- Halkla çift yönlü ve sürekli bir iletişim sonunda kararların halk tarafından benimsenmesini kolaylaştırabilmek,
- Kurum içi birlikteliği, verimli çalışmayı, değer paylaşımını ve kurum aidiyetini artırabilmek,
- Kurumun sunduğu etkinliği ve hizmet kalitesini ilgili çevrelere anlatabilmek,
- Halkın ve diğer etkileşim gruplarının nezdinde olumlu bir imaj oluşturabilmek.

Günümüzde yöneticiler, yönetimin asıl işlevlerinin yanında halkla ilişkiler işlevinin de gereğini yapmak durumundadırlar (Aydın & Taş, 2016). Kamu yönetimini başarılı kılacak olan unsurların başında, kurumun temas içinde bulunduğu toplumun desteğini ve güvenini kazanmak gelmektedir. Bunun yanında kamu yönetiminde halkla ilişkilerin amaçları şu şekildedir:

- Örgütün izlediği siyaseti halka kabul ettirmek, halkı aydınlatmak,
- Halkta, yönetim birimine dair olumlu tutum gerçekleştirmek,
- Yönetim ile olan ilişkilerde haklın iş kolaylığını sağlamak,
- Halktan, elde edilecek kararların gerekli ve doğru olmasını sağlayacak bilgileri edinmek,

- Vatandaşların yasalara uymasını sağlamak, yasaklar üzerinde aydınlatıcı bilgiler vermek,
- Halkla iş birliği yaparak hizmetlerin götürülmesini sağlamak,
- Mevzuattaki eksikliklerin belirlenmesinde ve giderilmesinde halkın öğütlerinden, dileklerinden, yakınmalarından faydalanmak (Şen, 2012).

Kamusal alanda yapılan halkla ilişkiler kamunun vizyonunu ve misyonunu geliştirme amacı gütmektedir (Dolea, 2012). Kamu kuruluşları bunu “hesap verilebilirlik” ilkesi çerçevesinde değerlendirmektedir. Çünkü kamu kuruluşlarında “hesap verilebilirlik” anlayışı önemlidir. (Mulgan, 2000) Kamuoyunun beklentilerini doğru yönlendirebilmek için çalışmaların ön koşulu halkla ilişkilerdir. Bu kapsamda halkla ilişkiler eğitimi de gereklidir. Kamu çalışanlarına bu kapsamda eğitimler sistematik olarak verilmelidir.

2.1. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yararları

Kamu yönetiminde halkla ilişkiler, yalnızca bir kişi ya da birimin değil, bütün personelin görevi olmaktadır. Halkla ilişkiler bu değerlendirmeler altında incelendiği sürece daima çeşitli faydalar sağlayacaktır. Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin kamu personeli, halk ve kamu kurumu için birçok yararı söz konusu olmaktadır. Halkla ilişkilerin iyi olması halinde kamu kuruluşlarına yararları şu şekildedir:

Kamu kuruluşları için yararları:

- Halkın nezdinde daha fazla itibar sağlar,
- Kurum teşebbüs ve faaliyetlerde daha fazla başarılı olur,
- Kurum daha çok gelir elde etmiş olur,
- Daha kaliteli ve daha iyi hizmet sunar,
- Kurum, amacına daha çabuk ulaşır.

Kamu personeli için yararları:

- Çalışan daha huzurlu olur,
- Daha fazla saygı edinmiş olur,

- Mesleğinde yükselir ve yeteneğini geliştirir,
- Kişinin kendine hâkim olma yeteneği artar.

Halkla ilişkilerin halka yönelik yararları:

- Toplum, kuruluştan daha çok memnun kalmış olur,
- Daha iyi ve daha kaliteli bir hizmetten yararlanmış olur,
- Halka karşı hizmet isteği artar (Aydın & Taş, 2016).

2.1.1. Yönetimin Halkı Tanıması: Halkın ihtiyaçlarının ve İsteklerinin Öğrenilmesi

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin bir kısmı çevreye yöneliktir. Diğer bir kısmı ise yönetimin karar alırken bilgi alma konusunda eksikliklerini gidermek için çevreyi tanımak, halkla bazı konularda sorumluluğu paylaşmak, değişen şartlarla ilgili halkın isteklerini öğrenmekle alakalı olmaktadır (Kazancı, 2007).

Yönetim, halkı tanımalı ve halkın ihtiyaçlarını bilmelidir. Kamu yönetimi, halkın sesine kulak vermek, halka kapılarını açmak ve problemlerine çözüm bulmak durumundadır. Tanıma, yönetimin çevresinden etkilenmesini ele almaktadır. Bu etkilenme, toplumun çeşitli kesimlerinden adil ve eşit olmalıdır. Yani, yönetim bütün topluma eşit mesafede olmalıdır. Toplumun yalnızca bir kısmına hizmet sunan yönetim, hizmet sunduğu toplumu tanıma konusunda önemli problemler yaşayacaktır. Yönetim, bazı kesimlerin eylemlerinden yeterince etkilenmektedir. Yönetimin etkiye açıklığını düzenli bir biçime getirerek tüm yönetilenlere onu etkileme imkânı tanıması, toplumsal uzlaşmayı barışçı yöntemlerle gerçekleştirmenin en önemli yollarındandır. Toplumsal barışı devam ettirmenin en önemli yöntemi halk arasında uyumsuzluğu azaltmaktır. Bundan dolayı yönetimin adil ve daha eşit hale gelmesini sağlamaktır (Kazancı, 2007).

Halkla ilişkiler uygulaması ile tanıma işlevinin etkinliği yakından ilgilidir. Halkla ilişkiler, yönetim ile halkın etkileştiği çağdaş ve gelişmiş bir yöntem olmaktadır. Halkla ilişkilerde yönetilenlerin tepkisi oldukça önemlidir. Aldatma ve ideoloji aşılması halkla ilişkilerde bulunmamaktadır. Hedef kitlenin çıkarlarının gözetilmesi, dürüstlüğün ön planda olması halkla ilişkilerin çağdaş ve güçlü yönünü ortaya koymaktadır.

2.1.2. Yönetimin Halka Tanıtılması: Yapı, İşleyiş ve Kararların Halka Açıklanması

Kamu yönetiminde halkın aydınlatılması, kurum yönetimin de ise kurum görevlilerinin aydınlatılması, alınan kararların veya gerçekleşecek faaliyetlerin hedef kitleye anlatılması, karar eylemlerinden etkilenecek kişilerin bilgilendirilmesiyle yönetim hakkında olumlu bir imajın oluşumu sağlanmaktadır (Tarhan, 2007).

Tanıtma, yönetilenlerin kararlarının açıklanması, yönetilenin aydınlatılması, yönetim aygıtının yol açtığı bilme-tanım eksikliğini gidermek için, yönetilene bilginin aktarılma çalışmaları olarak değerlendirilmektedir. Tanıtma çabası bir aşılama çabası olarak değerlendirilmemelidir. Ancak asıl bir tanım yapmak gerekirse, siyasal sisteme ve onun otoritesine yaygın bir destek sağlamak adına halkın “meşruluk” inancını besleyen bir çaba olarak değerlendirilebilir (Kazancı, 2007).

Halkla ilişkiler, halkın desteğini dürüst davranarak, ikna ederek ve inandırarak sağlamayı amaçlamaktadır. Günümüzde bazı şeylerin gizli kalması mümkün olmamaktadır. Önemli olan net ve şeffaf olmaktır. Halk desteği de dürüst davranılarak, açık ve şeffaf olunarak sağlanabilmektedir. Halkla ilişkiler, bir yandan hedef kitleye tanıtımın çok iyi olmasını, öte yandan da hedef kitlenin çok iyi tanınmasını öngörmektedir. Samimi olmak, dürüst olmak, ısrarcı olmak halkla ilişkilerde başarıya ulaşmanın ana maddeleridir. Halkla ilişkilerde muhatap alınan kişinin inandırılması çok önemlidir. Fakat bu inandırma her iki tarafın da çıkarının olduğuna inandırma faaliyetidir.

Halkla ilişkiler uygulamasının işlemeyle, halka hizmet daha verimli ve daha etkin olabilmeyi sağlamaktadır. Halkın yönetime katılması ile alınan kararların uygulanması açısından da destek elde edilmektedir. Halkla ilişkilerin başarısı, halk ile yönetim arasında ortak anlayışın sağlanmasıyla gerçekleşmektedir. Halkın yönetime katılması ve yönetimin kararlarının uygulanması adına halkın katılımı oldukça önem taşımaktadır. Halk, yönetime katılmayla, görüş ve düşünce bildirme, oy kullanma yöntemiyle verilen kararların verimli ve yerinde olmasını amaçlamaktadır (Uygun, 2018).

Etkin bir halkla ilişkiler temeli için öncelikle oluşan sorunların giderilmesi gerekmektedir. Belirlenen problemlerden sonra, yapılacak işlemlerin çıkan problemi düzeltmek adına ne tür çalışmalar yapmak gerektiğini planlamak gerekmektedir. Ardından belirlenen planları uygulamak ve sonuçları değerlendirmek önemli bir işlem olacaktır.

Türk kamuoyu, örgütlü-örgütsüz birey grupları ve bireysel sebeplerle kamu yönetiminden yakınmaktadır. Türlü kamuoyu yoklamaları ve bilimsel çalışmalar yanında, gazetelerde bulunan haberler, röportajlar, okuyucu mektupları, bireylerin gözlem ve deneyimleri her zaman bu düşünceyi kanıtlamaktadır. Kamu yönetimi, halkın nezdinde yüksek maliyet yapısıyla çalışan fakat istenilen hizmetleri sunamayan, kalabalık görevli kadrosundan meydana gelen ve ulaşılması gittikçe zorlaşan yapıda olduğu şeklinde belirtilmektedir. Bu yapı içerisinde görev alan kişilerin sorumsuz, saygısız ve umursamaz davranışları, bunların yanında aracılık, rüşvet, kayırmacılık gibi kötü davranışlar, yönetimin kamuoyundaki görüntüsünü bozan etkenlerdir (Çakmak & Kilci, 2011). Kamu yönetimi kurumlarında halkla ilişkilerde oluşan bazı problemler meydana gelmektedir. Bu problemler şu şekilde sıralanabilmektedir:

2.1.3. Halkın Kamu Kurumlarının Çalışmalarından Habersiz Oluşu

Halkın bilgilendirilmesi noktasında çok sayıda kısıtlayıcı düzenlenmeler, bilginin saklanmasına dair yaygın bir anlayışın bulunması, bilgilerin saklanma eğiliminin ortaya çıkarmaktadır. Şeffaflığın (açıklığın) olmadığı bir yerde kapalılık ve gizlilik var olmakta; bilgi, belge ve diğer veriler yurttaşlara açıklanmamaktadır. Bu şekilde de halk kamu örgütlerinin yaptığı çalışmalardan uzak olmaktadır (Kuzey, 2004).

Kişi edinmek istediği bilgilere okuyarak, araştırarak, gözlem yaparak, hipotez kurarak, analiz yaparak, kendi aklıyla çözümler yaparak ulaşabilmektedir. Fakat kamu kurumlarının bilgilerine bu yöntemlerle ulaşmak genelde pek mümkün olamamaktadır. Hayatının her alanında eylemlerle ve idari işlemlerle karşılaşan bir birey kendisini etkileyen kararların ve uygulamaların ne şekilde oluştuğunu merak etmekte ve alınan kararların kaynağını bulma isteğindedir.

Yönetimdeki eğitim düzeyi, teknolojik gelişmeler, haberleşme, her türlü bilgiye ulaşma, düşünce açıklama ve yayma imkânları devletin sosyal ve ekonomik hayata artan müdahalesiyle birlikte sınırların ötesine taşınmıştır. Yönetimde şeffaflık prensibinin anlaşılmasıyla beraber tüm gelişmeler kamu yönetimini, sahip olduğu belge ve bilgileri yönetilenlerle paylaşmaya yönlendirmiş, bu paylaşım da bilgi edinme hakkını oluşturmuştur (Hız & Yılmaz, 2004).

Bilgi Edinme Hakkı: Yönetimdeki değişme ve gelişmelerle demokratik yönetimin hukuksal temelini oluşturan ana maddelerden biridir. Kişilerin istedikleri belli başlı konularda, ilgili idarelerden çeşitli belge ve her türlü bilgiyi talep etmesiyle yasa ile bu isteğin gerçekleştirilmesini idareye zorunluluk olacak biçimde yükleyerek idareyi hukuka bağlı kılmasına sebep olacaktır (İmren & Güven, 2007). Bilgi edinme hakkı, bilginin seçilmesini ve

demokratik yollarla hesap sorabilmeyi sağlamak için tanınan bir rejim olmaktadır (Yıldırım, 1998).

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu 24 Nisan 2004 tarihinde yürürlüğe girerek Türkiye’de açıklık (şeffaflık) ve demokratik yönetim konularının önem kazanmasını sağlamıştır. Bilgi Edinme Kanunu ile hedeflenen, gizlilik üzerine kurulan Türk kamu yönetiminin sistemini kökten değiştirmeye götürmektir. Yönetimde açıklık ilkesinin kabul görmesiyle beraber ülkeler, açıklık konusunda yönetsel gelenekleri ve siyasal yapı çizgisinde uyulama şekilleri geliştirmiştir (Şengül, 2005).

Yönetilen kişilere bilgi edinme hakkının verilmesiyle ilgili kişiler kendilerine yönelik dava ve kararlarla alakalı bilgi edinme hakkı bulmakta, hukuka uygunluğunun olmadığı savunulan bir işlem söz konusu olduğu zaman da işleme karşı gerekli başvurularda bulunulabilmektedir. Böyle bir durumda yönetim, gizliliğin kaldırılmasına ve yönetime karşı güvenin artmasına fırsat vermektedir. Hukuk devletinin temel ilkesi olan yasallık ilkesi gerçekleşmiş olmakta, böylelikle çıkarlar korunarak kamu yararına daha kolay ulaşılabilmektedir (Özay, 2017).

2.1.4. Kamu Kurumlarının Halkın İsteklerinden Habersiz Oluşu

Halkla ilişkiler uygulamasında, kamu örgütleri kendini halka hizmet etmekte aracı olarak kabul etmeyebilir. Bununla birlikte, kamu kurumlarında halkın dilek ve ihtiyaçlarını yeteri kadar değer görmeyebilir. Halk, kendi isteklerini türlü araçlarla yönetime iletme çabasındadır. Kamu kurumları halkın bu isteklerinden haberdardır fakat ülkemizde kamu yöneticileri genel olarak kamu yönetimiyle ilgili bilgileri gizli tutmaktadır. Halk, kamu kurumlarının isteklerinin çözümlenmesi için çaba harcamadıklarına ve kamu kurumlarının keyfi hareket ettiğini düşünmektedir (Tortop, 2003).

Halkla ilişkilerde halkın şikâyet ve dileklerini öğrenmek için yönetimin halkı etkileyerek kendine çekmesi gerekmektedir. Halkın tepkileri doğru ve zamanında öğrenildiği sürece yapılacak yenilikler ve düzenlemelerle yönetim, halktan destek almış olacaktır. Bu şekilde hem halk hem de yönetim mutlu ve daha ferah bir hayat sürecektir. Türkiye’de kamu örgütlerinin halkla ilişkiler birimleri, halkın tepkilerini yönetime ulaştırma görevini gerçekleştirememektedir (Uygun, 2018).

Halkla ilişkiler faaliyetlerinde kamu örgütlerinin kendisini halkın faaliyetlerinde kullanılan araç olarak görmesi gerekmektedir. Kamu örgütleri tarafından devam ettirilen işlem

ve uygulamalar noktasında topluma bilgi verme sağlanmalı; bu işlem ve uygulamalara dair her kesimin fikir ve görüşlerinin oluşmasına ve bu fikir ve görüşlerin kabul edilmesine fırsat tanınmalıdır.

2.1.5. Kamu Kurumlarında Halkla İlişkilerin Değerinin Yeterince Anlaşlamaması:

Halkla ilişkilerin kamu kurumları için anlamı ve temel düşüncesi genel anlamda anlaşlamamıştır. Halkla ilişkiler bu nedenle hiçbir zaman yeterli değeri görememiş ve küçümsenmiştir. Kamu kurumu yöneticileri halkla ilişkilere lafta kıymet vermektedir. Her zaman halkla ilişkilerin önemi kulak ardı edilmiştir. Yöneticilerin halkın yakın ilişkiye girmelerinden kaçınmaları, halkın beklenti ve isteklerini duymazdan gelmeleri halkla ilişkiler uygulamasının gelişmesini engelleyen faktörlerdendir. Yöneticilerin bu şekilde davranmasının nedenleri halkla ilişkilere inanmamaları, halkla ilişkilere harcanan paranın ve emeğin boşa sarf edildiği düşüncesinin yaygın olmasıdır. Halkla ilişkilere yeteri kadar değer verilmemesi sebebiyle, halk tarafından adı ve faaliyet alanı duyulmamış birçok kamu kuruluşu bulunmaktadır. Halkla ilişkiler biriminin bulunduğu fakat halkla ilişkiler faaliyetlerinin yetersiz olduğu kurumların da varlığı görülmektedir. Kamu kuruluşlarındaki yöneticilerin halkla ilişkilere karşı duyarsız olması bu durumun kesin kanıtıdır (Bozdağ, 2004).

2.1.6. Kurum İçi Halkla İlişkilerin Sağlanamaması

Kurum içi halkla ilişkiler, örgüt görevlilerine kurumun politikası ve amacıyla ilgili bilgi vermektedir. Böylelikle her alan kendisi ile bütün örgüt arasındaki ilişkiyi anlamayabilmekte, örgütte bulunan bütün görevlilerin örgüt veriminin ve işlevinin bilincine varılmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte, kurum içi halkla ilişkiler, örgüt birimleri arasında eşgüdümün gerçekleşmesinde etki oluşturmaktadır. Kurum içi halkla ilişkilerin kuruma önemli faydası bulunmaktadır ancak günümüzde ihmal edilmektedir. Bunun sonucunda çalışanlar örgüt hedefini bilmeden çalışmakta, birlikte görev aldığı mesai arkadaşlarıyla alakalı bir şey bilmemekte ve kendini örgütten soyutlanmış hissedebilmektedir. Örgüt görevlileri de kurum içi halkla ilişkilerin gerçekleştirilmemesi halinde halka karşı nasıl davranacağını ve nasıl hareket edeceğini bilememektedir. Bu da halkın gözünde kurumun olumsuz imajını sergilemiş olmaktadır (Göküş, 1993).

Kurum içinde ve kurum dışında fonksiyonların gerçekleştirilmesinde iletişim teknolojilerinin kullanımı her geçen gün daha da çoğalmaktadır. Halkla ilişkiler birimleri; web sitesi, web servis, telekonferans, forum, e-anketler, e-mülakatlar, e-reklamlar, e-mağazalar, televizyon ve radyo gibi teknolojinin sunduğu olanakları değerlendirerek tanıma ve tanıtma işlevlerini yerine getirmektedir.

2.1.7. Halkın Kamu Kurumlarına Yanlış Müracaat Etmesi

Yanlış müracaat, halkın her türlü idari problemlerini çözmek için, ilgili konu hakkında sorumluluğu ve yetkisi olmayan yöneticilerle yüz yüze gelme durumudur. Devlet örgütlerinde etkili halkla ilişkiler uygulamasının bulunması, halkın yasal hakkına sahip olmasını sağlamaktadır. Halkın yasal haklarından olan idareye başvurma imkânını kolaylaştıran hizmetler yapmak, halkı kamu kurumları ve onların sistemleri hakkında doğru ve tam bilgi vermek ve konulardan fayda sağlamayı amaçlar. Halka düşünce, fikir ve görüşlerini aracı kullanmadan direkt yönetici ve yönetime ulaştırma imkânı devletin görevlerindedir. Devlet kurumlarında etkili bir halkla ilişkiler faaliyetleri halkın anayasal hakkına sahip olmasını sağlamaktadır (Göküş, 1993).

Halkın yanlış başka bir yere başvurması ve bir sonuç alamaması da farklı bir sonucu doğurmuştur. İşlemlerin gerçekleşmesi noktasında aracı bir kişi seçilmektedir. Aracı bir kişi kullanma halkın bazen kolay işlerini yürütmek için de başvurduğu bir yöntemdir. Bunun sebebi de kamu örgütlerinin görevlerini tam olarak yerine getirmemeleri ve halkla karşı mesafeli davranarak iletişim kurmaktan kaçınmasıdır. Toplumu ilgilendiren ortak konuları yansıtmada konusunda siyasi partiler, faydalı ve önemli örgütlerdir. Ancak Türkiye’de bu fonksiyonun kişisel hedeflere çevrilmesi; iş sahipleri ve politikacıların aracılığıyla müracaatların seyircisi şekline gelmesi halk ile yönetim arasında olumsuz ilişkilerin oluşmasına sebep olmaktadır (Çakmak & Kilci, 2011). Siyasetçiler bu aracılık işinden karlı çıkmaktadır. Bu aracılıkla halkın işlerini yaparak halka yaranmaya çalışmaktadırlar.

Kamu kurumları halka, halkın anlayacağı dilden hitap etmelidir. Özellikle her kurumun girişinde iş takip şeması ve teşkilat şemasına yer verilerek halkın kime nasıl müracaat etmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır. Böylece hem yöneticilerin hem de halkın zamanı boşa harcanmamış olmaktadır. Yine bu işlerin yürütülmesi için de etkin bir halkla ilişkiler biriminin görevi olmalıdır (Göküş, 1993).

2.1.8. Örgütlenme ve Personel Sorunu

Kamu örgütlerinin halkla ilişkiler departmanında kurumsallaşma (örgütlenme) sorunu bulunmaktadır. Kamu örgütlerinin halkla ilişkilerde örgütlenme şekli, halkla ilişkilerin uygulama, planlama, araştırma ve değerlendirme adımlarını uygulayabilecek şekilde olmamaktadır. Halkla ilişkiler faaliyetleri kamu örgütlerinde uyum ve eşgüdüm anlayışı haricinde yürütülmektedir (Bozdağ, 2004).

Halkla ilişkilerle ilgili sorumluluk, kuruluşun en alt kademesinde görevli olandan, en yüksek konumdaki yöneticiye değin bütün personelde bulunması gerekmektedir. Örgütteki birimlerin değeri yalnızca yaptıkları işle değil rütbelerindeki mertebelere göre de değişmektedir. Halkla ilişkiler birimi kuruluşun diğer birimleriyle sıkı iş birliği yapabileceği bir konumda olmalıdır. Bu bakımdan halkla ilişkiler biriminin teşkilattaki konumu en üst kademe yöneticiye yakın olmalıdır.

Bazen halkla ilişkiler birimleri bazı kamu kurumlarında başlama noktasında düşünülmemekte fakat daha sonra duyulan ihtiyaç ve problemleri çözmek için veya toplum ile olan ilişkileri düzene koymak amacıyla gerçekleştirilmektedir. Kamu kurumlarında halkla ilişkiler birimleri, örgütlerin başlangıç noktasında düşünülerek oluşturulmalıdır. Halkla ilişkiler birimi bulunmayan kurumlarda halkla ilişkileri bünyesine katmalıdır (Bozdağ, 2004).

Halkla ilişkiler faaliyetlerinde biriminin kurulmasının yanında, halkla ilişkiler birimlerine gerekli hareketliliği verecek, onu diğer kurumların içerisinde saygın noktaya yükseltecek ve yönetsel faaliyetlerle ilişkisini kuracak olan görevliye ihtiyaç vardır. Örgütün başında kamu yönetimi ve halkla ilişkiler alanında yetişmiş ve kendini geliştirmiş, örgütün çalışma alanını bilen bir yönetici bulunmalıdır (Göküş, 1993).

Kurumun veya yönetimin en önemli unsuru personeldir. Yönetimin halk ile ilk temasa geçtiği unsur da personeldir. Halkla ilişkiler konusunda iyi bir rol oynayabilmesi için personelin, öncelikle çalıştığı kurumun yapısını, hizmet ve üretim alanını ve kurumun hedef kitlesi gibi hususlarda bilgi sahibi olması gerekmektedir. Bu nedenle kuruma ilk defa alınan personelin geçireceği intibak sürecinde bir oryantasyon eğitiminden geçirilerek kurumu ve kurum çalışanlarını tanımalıdır. Bazen de hizmet içi eğitimlerine katılmalıdır (Aydın & Taş, 2016).

- Kurum personelinin halka karşı tutum ve tavırları halkla ilişkilerin başarılı veya başarısız olmasında etkin rol oynamaktadır. Kamu personeli halk ile bir ilişki kurduğunda, duruma göre davranmalı ve tepkilerini kontrol etmelidir. Halkla ilişkiler bakımından önemli olan durumlar şöyledir:

- Kurum personeli karşısındaki kişi ile aynı fikirde değilse, dinlememek, yüz çevirmek yerine veya dinlememek yerine, belli bir değeri vardır düşüncesiyle karşısındakini dinlemelidir.
- Kendisinin hatalı olduğu durumlarda, hatasını kabul ederek, karşısındaki kişinin düşüncelerine katılmalıdır.
- Yaptığı işler takdir görmezse, görevinden soğumak yerine, kendini tatmin etmek için iyi işler yapmaya devam etmelidir.

Kamu personelinin halkla ilişkilerde kullandığı ses tonunun etkisi oldukça fazladır. Kamu personellerinin ses tonu:

- Yumuşak tonlu ve inandırıcı bir ses, personele itibar kazandırırken, vatandaşı da teskin eder, yatıştırır.
- Kızgın ve sert bir ses tonu, vatandaşı da kızdırır ve anlaşmayı zorlaştırır.
- Sempatik ve sıcak bir ses, güven verir, yardım etme arzusunu gösterir, iş birliğine teşvik eder.
- Kayıtsız ve soğuk bir ses, çok yoğunmuş, meşgulmuş izlenimi verir, ilgisizliği ve kayıtsızlığı gösterir, düşmanlık uyandırır (Tunçağıl, 2005).

Tortop (2003), halkla ilişkiler görevini icra eden kişilerin, konularında uzmanlaşması, geniş bir genel kültürünün olması, sosyoloji, ekonomik ve politik konularda bilgisinin bulunması gerektiğini belirtmektedir. Bu nitelikleri taşıyan kişilerin fazla olması ülkenin gelişmişlik düzeyiyle ilgili olduğunu belirtmektedir. Gelişmişlik düzeyi arttıkça, halkla ilişkiler görevini yerine getiren kurumların ve çalışanların sayılarının, niteliklerinin, halkla ilişkiler eğitimi veren yerlerin ve uzman sayısının arttığı görülmektedir (Tortop, 2003).

Halkla ilişkiler örgütlerinin çalışmalarını etkili bir biçimde gerçekleştirebilmesi için görevinin gereksinimlerine uygun ve gelişmiş insan gücü sorunları halledilmelidir. Bu doğrultuda:

- Halkla ilişkiler örgütlerinin çalışma tanımı değerlendirilerek, görev için gerekli olan insan gücü nitelikleri belirtilmelidir.
- Çalışmanın gerektirdiği faktörlere göre insan gücü görevlendirilmesi gerçekleştirilmelidir,
- Uzmanlar, görev yaptıkları kuruluşu tanımalıdır,

- Yükseköğretim düzeyinde yürütülen halkla ilişkiler alanında örgün eğitim programlarının geliştirilmesi ve yönetim verilerinin desteklenmesi sağlanmalıdır (Çakmak & Kilci, 2011).

Etkili bir halkla ilişkiler için halkla ilişkiler birimlerinin çok iyi örgütlenmesi gerekmektedir. Örgütlenme için halkla ilişkilerde görev alacak elemanların nitelikli ve kabiliyetli olması gerekmektedir. Kurumlarda bu problemlerin çözümlenmesi ve uygulamadaki eksikliklerin düzeltilmesi gerekmektedir.

Halkla ilişkiler alanında çalışan personellerin başarılı olabilmesi için:

- Personelin, toplum ve insan psikolojisi, hukuk, işletmecilik, genel kültür ve ekonomi alanlarında yeterli bilgiye sahip olmaları gerekir.
- Etkili konuşma, yazma ve dinleme konularında yeterli olmaları gerekir.
- Raporlama ve yayın konusunda bilgi sahibi olmalıdır.
- Halkla ilişkiler ve basın-yayın konusunda yükseköğrenim görmüş olmalıdır.
- Geliştirici, araştırmacı, yenilikçi bir kişiliğe sahip olmalıdır.
- Bütün zorluklara rağmen işini sevmeli ve zorluklar karşısında sabırlı olmalıdır.
- Öncelikle kendisine daha sonra da başkalarına güvenmelidir.
- Yabancı diller de bilmelidir.
- Karşısındaki kişiye ilgi ve inanç verecek bir dış görüntü ve duruşa sahip olmalıdır.
- Sevecen, sıcak ve güler yüzlü olmalıdır (Aydın & Taş, 2016).

2.2.Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Süreçleri ve Örnekleri

Halkla ilişkiler (PR), bir kuruluşun çeşitli kitlelerle olan iletişimini yöneten bir süreçtir. Bu kitleler arasında müşteriler, çalışanlar, ortaklar, basın ve yatırımcılar bulunur. Halkla ilişkiler, bir kuruluşun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak için doğru iletişim stratejisi geliştirir ve uygular. Örnek olarak, bir şirketin yeni ürününü pazarlamak istediğinde, halkla ilişkiler ekibi, ürün hakkında doğru bilgiyi basına ve müşterilere ulaştırmak için gerekli faaliyetleri yapar.

Halkla ilişkiler ekibinin görevleri arasında, bir kuruluşun imajını yönetmek, çalışanların motivasyonunu artırmak, ürün ve hizmetler hakkında bilgi vermek, müşteri memnuniyetini artırmak ve kuruluşun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak bulunur. Halkla ilişkiler çalışmaları, bir kuruluşun faaliyetlerine ilişkin haberlerin basına yansıtılması, basın toplantıları düzenlenmesi, çeşitli etkinlikler düzenlenmesi, müşteri ve çalışan eğitimleri verilmesi gibi faaliyetlerle gerçekleştirilebilir. Bir örnek olarak, bir otomobil üreticisi, yeni bir araba modelinin piyasaya sürülmesiyle ilgili basın toplantısı düzenleyebilir. Bu toplantıda, arabanın özellikleri, tasarımı ve fiyatı hakkında bilgi verilerek, araba hakkında ilgi uyandırılmaya çalışılır. Aynı zamanda, müşterilere yönelik test sürüşleri düzenleyerek, arabanın performansının nasıl olduğunu göstermeye çalışılabilir. Bu gibi etkinlikler, müşteri ilgisini artırmayı amaçlar ve kuruluşun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olur.

Kamu yönetiminde halkla ilişkiler, bir kamu kurumu veya kuruluşunun toplumla iletişim kurma, ilişki kurma ve bu ilişkileri yönetme sürecidir. Bu süreç, kamu kurumlarının hedeflerine ulaşmak için toplumdan destek ve anlayış gerektirdiğinden, önemlidir. Aşağıda halkla ilişkilerin kamu yönetiminde nasıl uygulandığına dair bazı örnekler verilmiştir:

Kamu kurumlarının toplumla iletişim kurması: Kamu kurumları, toplumla iletişim kurarak bilgi paylaşır ve kamuoyunun gündemine girdiği konuları açıklama fırsatı bulur. Örneğin, bir belediyenin toplumla iletişim kurarak yapılacak olan bir yol inşaatını duyurması, toplumun bu konuda bilgilendirilmesini sağlar.

Kamu kurumlarının toplumdan geri bildirim alması: Kamu kurumları, toplumdan geri bildirim alarak hizmetlerini iyileştirme fırsatı bulur. Örneğin, bir sağlık kurumu, toplumdan geri bildirim alarak hizmetlerinin kalitesini artırabilir. Kamu kurumlarının toplumun gündemine girdiği konuları yönetmesi: Kamu kurumları, toplumun gündemine girdiği konuları yöneterek, toplumun endişe ettiği konuları açıklama fırsatı bulur. Örneğin, bir eğitim kurumu, toplumun gündemine girdiği bir konu olarak görülen eğitim sistemini değiştirme kararını açıklarken halkla ilişkiler yöntemlerini kullanabilir. Kamu kurumlarının toplumun taleplerini yönetmesi: Kamu kurumları, toplumun taleplerini yöneterek, toplumun ihtiyaçlarını dikkate alma fırsatı bulur. Örneğin, bir belediyenin toplumun taleplerini yöneterek, toplumun ihtiyaç duyduğu bir parkı inşa etme kararı alabilir.

Halkla ilişkiler, bir kurum veya kuruluşun çevresiyle olan iletişimini, etkileşimini ve ilişkisini yönetmeyi kapsayan bir alandır. Kamu yönetiminde halkla ilişkiler, kamu kurumlarının

çalışmaları hakkında halkı bilgilendirme, halkın görüşlerini dikkate alma ve halkla iletişim kurma gibi faaliyetleri içerir.

Örnekleri:

- Kamu kurumlarının resmi web siteleri ve sosyal medya hesapları aracılığıyla halkla iletişim kurma
- Kamu kurumlarının çalışmalarını hakkında basın toplantıları düzenleme ve basına açıklamalar yapma
- Kamu kurumlarının çalışmalarını hakkında halka bilgilendirme broşürleri ve afişler dağıtma
- Kamu kurumlarının çalışmalarını hakkında halkın görüşlerini dikkate alma ve bu görüşler doğrultusunda çalışmalarını yönlendirme
- Kamu yönetiminde halkla ilişkiler, halkın güvenini kazanma, halkın kurumun çalışmalarını hakkında bilgi sahibi olmasını sağlama ve halkla ilişkileri iyileştirme amacıyla yapılır. Bu sayede kamu kurumları, halkın desteğini ve güvenini kazanır ve kamuoyu oluşumuna yardımcı olur.
- Halkla ilişkiler, bir organizasyonun veya bir kuruluşun, çevresiyle ilişkilerini yöneten bir faaliyet alanıdır. Bu alanda yapılacak çalışmalar, organizasyonun veya kuruluşun, çevresiyle ilişkilerini düzenleyerek, kuruluşun amaçlarını gerçekleştirmeyi amaçlar.

3. SONUÇ:

Halkla ilişkiler, bir kurumun, özel sektör veya kamu kuruluşunun, toplum ile ilişkilerini yönetme, düzenleme ve yönlendirme amacıyla kullandığı bir araçtır. Halkla ilişkiler, kurumların halka yönelik iletişim faaliyetlerini yönetmeyi, halkı bilgilendirmeyi ve halkın görüş ve önerilerini dinlemeyi amaçlar. Bu birimler, kurumların halkla ilişkiler birimi tarafından yönetilir. Halkla ilişkiler birimi, kurumun halkla ilişkiler faaliyetlerini planlar ve yürütür. Ayrıca, halkla ilişkiler birimi, kurumun halka yönelik iletişim faaliyetlerini koordine eder ve halkı bilgilendirir. Bu birimde, kurumların halka yönelik iletişim faaliyetlerinin yanı sıra, ülkeler arasında da önemli bir rol oynar. Örneğin, bir ülkenin dışişleri bakanlığının halkla ilişkiler birimi, ülkenin dış politikasını anlatır ve ülkeler arasında ilişkileri düzenler. Halkla ilişkiler, aynı zamanda özel sektörde de önemli bir rol oynar. Örneğin, bir şirketin halkla ilişkiler birimi, şirketin ürünleri hakkında halkı bilgilendirir ve şirketin güzel bir imajı oluşturmaya çalışır. Ayrıca, şirketin halkla ilişkiler birimi, şirketin halka yönelik iletişim

faaliyetlerini koordine eder ve halkın görüş ve önerilerini dinler. Bir kurumun, özel sektör veya kamu kuruluşunun, toplum ile ilişkilerini yönetme, düzenleme ve yönlendirme amacıyla kullandığı bir araçtır.

Halkla ilişkiler, iletişim, etkinlikler, basın bültenleri, toplum etkinlikleri, özel etkinlikler, sosyal medya gibi birçok yöntemle gerçekleştirilir. Tüm dünyada önemli bir rol oynar ve birçok farklı sektörde kullanılır. Özel sektörde, şirketler halkla ilişkiler stratejileri geliştirir ve uygularlar, ürünlerini ve hizmetlerini tanıtmak ve satmak amacıyla. Kamu kuruluşları ise halkla ilişkileri, hizmetlerini ve politikalarını anlatmak ve halkın güvenini kazanmak amacıyla kullanırlar. Aynı zamanda, bir kurumun imajını yönetmeyi de amaçlar. Bu nedenle, halkla ilişkiler birimleri, bir kurumun olumlu ve olumsuz haberleri takip eder ve gerektiğinde müdahalede bulunarak, kurumun imajını koruma çabasıdadır.

Tüm dünyada önemli bir rol oynayan ve birçok farklı sektörde kullanılan bir araçtır. Özel sektörde ve kamu yönetiminde halkla ilişkiler, kurumların toplum ile iletişim kurması ve bu iletişimin verimli bir şekilde yönetilmesi amacıyla kullanılır.

Kaynakça

- Aydın, A. H., & Taş, İ. E. (2016). Kamu Yönetiminde Halka İlişkiler. Kahramanmaraş: Seçkin.
- Aydın, A. H.,- Taş, İ. E., (2013), Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Kavramlar Kuramlar-Uygulamalar, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Bozdağ, İ. (2004). Türkiye'de Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler.
- Çakmak, A. F., & Kilci, S. (2011). Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yeri ve Önemi. Kamu-İş, 222.
- Dolea, A. (2012). "Institutionalizing Government Public Relations in Romania After 1989", Public Relations Review, 38, p. 354-366.
- Erçiş Serdar, (2010). Pazarlama İletişiminde Temel Yaklaşımlar. Ankara:Nobel Yayınevi.
- Gilbert, W.H. (1973). Public Relations in Local Government, Washington D.C.: City Management Association.
- Göküş, M. (1993). Kamu Kurumlarında Halkla İlişkilerin Yeri Ve Önemi. Konya: Yüksek lisans tezi.
- Gültekin Bilge, (2006). Halkla İlişkilerde Etkinlik Yoluyla İmaj Oluşturma Ankara:Nobel Yayın evi
- Hız, Y., & Yılmaz, Z. (2004). Bilgi Edinme ve Dilekçe Hakkı. Ankara: Seçkin Yayınları.
- İmren, E. Ş., & Güven, A. (2007). Demokratik ve Şeffaf Yönetimi Anlamlandıran Bir Hak: 'Bilgi Edinme Hakkı'. Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 257-272.
- Kalender Ahmet. (2011). Halkla İlişkiler Kavramlar Tanımlar ve Uygulama Alanları (syf: 11-48) Editör Ahmet Kalender Mehmet Fidan Halkla ilişkiler Konya: Tablet yayınevi
- Kazancı, M. (2007). Kamuda ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kuzey, P. (2004). Avrupa Kamu Yönetimi İlkeleri Sigma Raporları: no 27. Maliye Dergisi, 57-70.
- Lanre Amodu, Oscar OdibohSuleimanu UsainiDarlynton YarteyThelma Ekanem, (2019). Data on security implications of the adoption of Internet of Things by public relations professionals Lanre AmoduOscar OdibohSuleimanu UsainiDarlynton YarteyThelma Ekanem 123

Lee, M., (1998), "Public relations in public administration: A disappearing act in public administration education", *Public Relations Review*, 24(4), 509-520.

Mert, Y. L., (2016), "Kamu Kurumlarının Halkla İlişkiler Bölümlerinde Örgütlenme

Mulgan, R. (2000). "Accountability: An Ever-Expanding Concept?", https://dspaceprod1.anu.edu.au/bitstream/1885/41945/1/dp_72.htm. Erişim Tarihi: 04.01.2023

Pohl, G.M. (1995). *Public Relations: Designing Effective Communication*, USA: Kendal/Hunt Publishing Com.

Özay, İ. H. (2017). *Günüşiğinde Yönetim*. İstanbul: Filiz Kitabevi.

Sorunları ve Çözüm Önerileri", *Erciyes İletişim Dergisi*, c.4s.4 ss. 136-154.

Şen, F. (2012). MÜZAKERECİ DEMOKRASİ VE HALKLA İLİŞKİLER: KAMU YÖNETİMİNDE ALTERNATİF BİR HALKLA İLİŞKİLER ARAYIŞI. *Journal of Yasar University*, 4589-4610.

Şengül, R. (2005). BİLGİ EDİNME HAKKI KANUNU TÜRK KAMU YÖNETİMİNİ "CAMDAN EVE" DÖNÜŞTÜRÜR MÜ? *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 215-234.

Tarhan, A. (2007). HALKLA İLİŞKİLERDE TANIMA VE TANITMA ARACI OLARAK İNTERNET. *DergiPark*, 75-95.

Tortop, N. (2003). *Halkla İlişkiler*. Ankara: Yargı yayınevi.

Tunçağıl, A. İ. (2005). *Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler ve Toplam Kalite Uygulaması Eğitim Çalışması*. Manisa.

Uygun, S. V. (2018). Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Kavramının Konumu: Anlayış, Uygulama ve Karşılaştırma. *Uluslararası Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 20-36.

Warnaby, G. Ve Moss D. (1997). *The role of public relations in organizsatins* P.J. (Ed) *Public Relations :Principles anad Practice* İnternational Thomson Businesss Press London,6-21

Yıldırım, R. (1998). İdare Hukuku Açısından Bilgi Edinme Hak ve Özgürlüğü. T.C. Başbakanlık İdari Usul Kanunu Hazırlığı Sempozyumu, 227-238.